№．２０１４－４（平成２７年１月）

ＰＬセンターダイジェスト

発　　行　消費生活用製品ＰＬセンター
（一般財団法人　製品安全協会）
〒110－0012　東京都台東区竜泉２丁目２０番２号
ミサワホームズ三ノ輪２階
ﾌﾘｰﾀﾞｲﾔﾙ　０１２０－１１－５４５７
電　　話　０３（５８０８）３３０３
ＦＡＸ　０３（５８０８）３３０５

平成２６年度第３四半期（平成２６年１０月～１２月）の活動状況

当センターの相談対象製品・・・・消費生活用製品

乳幼児関連製品（乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・幼児用三輪車・子守帯等），
家具・家庭・台所関連製品（いす・机・ゆたんぽ・浴そうふた・圧力なべ・なべ等），
スポーツ・レジャー関連製品（ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等），
福祉関連製品（シルバーカー・つえ・手動車いす・ポータブルトイレ等），
自転車，ライター，乗車用ヘルメット，はしご・脚立等

平成２６年度第３四半期（平成２６年１０月～１２月）の活動状況

１．　相談受付状況

・平成２６年１０月～１２月の３か月間で、１５２件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
・拡大損害があり、ＰＬセンターが助言や争点整理を行った事故相談は２４件で、そのうち、複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は２件だった。
・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は３４件で、そのうち、複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は１件だった。

［単位：件　／（　）内：構成比］

	事故相談［複数回相談］①	ｸﾚｰﾑ相談［複数回相談］②	法律説明 製品安全等③	PL ｾﾝﾀｰの業務内容等④	他機関 案内等⑤	計
消費者	１７［０／　１］	２０［０／　１］	８	１０	２６	８１(53.3%)
消費生活ｾﾝﾀｰ 行政機関	６［－／　１］	１４［－／　０］	１４	１２	１４	６０(39.5%)
企業 業界団体	１［－／　０］	０［－／　０］	３	５	０	９(5.9%)
その他	０［－／　０］	０［－／　０］	１	１	０	２(1.3%)
計	２５［０／　２］(16.4%)	３３［０／　１］(21.7%)	２６(17.1%)	２８(18.4%)	４０(26.3%)	１５２(100.0%)

［　／　］内…　［文書照会事案※ / 複数回にわたって助言等を行った事案］

［相談内容区分説明］

①　相談者が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案
②　相談者が製品の品質等の瑕疵（クレーム）を主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案
③　ＰＬ法・消費生活用製品安全法・リコール制度等の説明をした事案、製品の品質や安全性に関して情報提供を行った事案
　規格・基準、取扱説明書・警告表示、製造物責任対策、事故事例等に関して助言や情報提供を行った事案
④　ＰＬセンターの業務内容やＳＧマーク被害者救済制度に関して情報提供等を行った事案
⑤　他の相談窓口や検査機関等を紹介した事案等

※文書照会事案・・・事故相談・クレーム相談のうちＰＬセンターが事業者に文書にて照会し、解決に向けて協力を行った事案

２．主な相談事例

⑴　事故相談（〇＝複数回にわたって助言等を行った事案）

〇電動アシスト自転車

「９か月程前に購入した電動アシスト自転車のフレームが折れて転倒し、ケガをした」という相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。

〇片手なべ

２～３年前にカタログギフトで入手し、初めて使用したシリコンふた付きの陶製片手なべで炊き込みごはんの具を煮た。火を止めてふたを開けたら、具材が飛び散って両太もも等にやけどを負ったが、どうしたらよいだろうか。

・自転車（シティ車）

「購入したばかりの自転車で立ち漕ぎをしようとしたところ、突然足がペダルから外れて転倒した」という相談対応中である。製造業者から標準体重を大幅に超えた使用であり製品の問題ではないと回答されたということだが、どのように考えればよいだろうか。

・自転車（ロードバイク）

６年程前に購入したロードバイクで息子が下山中、フロントフォークが折れて転倒し、ケガをした。輸入代理店に申し出たところ、検査をするので製品を送付するようにと言われたが、どうしたらよいだろうか。

・電動アシスト自転車

４年程前に購入した電動アシスト自転車で走行中、ブレーキのボルトが折れてブレーキがかからず転倒し、同乗の子供とともにケガをした。ＰＬセンターで交渉の援助をしてもらえるだろうか。

・踏み台

４か月前に購入した踏み台に乗って庭で作業をしていたところ、踏み台の足が折れてバランスを崩して転落し、ケガをしたが、どのように考えればよいだろうか。

・電動介護用ベッド

「電動介護用ベッドの柵を握って移動しようとしたところ、柵が抜けて転倒し骨折した」という相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。また、ＰＬセンターに回付可能か。

・ライター

ノベルティのライターでタバコに火を付けて、タバコの箱と共にテーブルの上に置いていたところ、煙が出てテーブルが焦げた。製造業者に申し出たところ、原因は使用方法にあると回答され納得がいかないが、どのように考えればよいだろうか。

・長靴

インターネット通販で購入した長靴を履いたところ、すねにあたって擦過傷を負ったため、事業者にメールで連絡したが対応が悪い。どうしたらよいだろうか。

⑵　クレーム相談

・折りたたみ自転車

半年程前に購入し１０回程度しか使用していない折りたたみ自転車で走行中、突然ネジが取れてハンドルがぐらつき、運転不能となったため、販売業者に返品を申し出たところ、修理対応すると回答され納得がいかないが、どのように考えればよいだろうか。

・子供用自転車

「４か月前に購入した子供用自転車の後輪が外れて販売店にて修理したが、今度は前輪が外れたため、製品を交換してほしい」という相談対応中だが、どのように考えたらよいだろうか。

・電動アシスト自転車

1か月程前にインターネット通販で購入した電動アシスト自転車に、アシスト機能が働かなくなる等の不具合があり、修理されることになったが、購入時の走行距離表示等から新車ではなかった可能性があると考えるため、新品交換を要望したい。どのように交渉したらよいだろうか。

・自転車（クロスバイク）

９か月程前にインターネット通販で購入したクロスバイクのチューブが初期不良と思われる不具合によりパンクしたが、事業者が認めず、対応をしてくれない。修理代等の補償を求めたいが、どうしたらよいだろうか。

・ゴルフクラブ

ゴルフクラブを購入してすぐに隣接の練習場で使用したところ、ヘッドが飛んだため、販売店に申し出たが、使用の問題と回答され納得がいかない。どうしたらよいだろうか。

・木製バット

購入したばかりの軟式用木製バットで小学生の子どもがボールを打ったところバットが折れたが、どうしたらよいだろうか。

・乳母車

５か月前に購入した乳母車がロックをかけていても時々折りたたまれ、子どもが沈み込んでしまうようになったが、どうしたらよいだろうか。

・片手なべ

「１か月前に購入したステンレス製片手なべで味噌汁を作るたびに突沸する」という相談対応中である。ふたの注意書きどおり使用しているとのことだが、どのように考えればよいだろうか。

・ステンレスボトル

購入したばかりのステンレスボトルにお茶を入れたら味がおかしくなり、臭いもひどいため、製造業者に申し出たところ、部品交換すると回答されたが、どのように考えればよいだろうか。

・ゆたんぽ

１年前に購入したポリエチレン製ゆたんぽの横の継ぎ目から湯が漏れるようになり危険だと考えるが、どうしたらよいだろうか。

⑶　法律説明・製品安全等

・自転車

自転車の整備等をする者について定めた法律の有無を知りたい。

・なべ

「アルミ製なべに炭酸を入れて調理したところ、黒くなったが食べても大丈夫だろうか」という相談対応中だが、アルミ製なべの安全性について知りたい。

・プレイペン

６か月の子どもが六角形のプレイペンの中に入って遊んでいて、縁の周りをガシガシ噛んでしまったが、安全上の問題はないだろうか。

・ライター

使い捨てライターの中身が漏れた時の対処法や保管方法等について知りたい。

・水筒

水筒の口径サイズの測り方についての相談対応中だが、基準等について知りたい。

・食器

食器でケガをしてメーカーに治療費を支払ってもらっているが、ＰＬ法に基づいて休業補償も請求できるのか知りたい。

・チョコ入りバナナ製造器

バナナにチョコレートクリームを注入する道具の輸入販売を検討しているが、該当する安全基準等の認証制度はあるだろうか。

⑷　ＰＬセンターの業務内容等

・自転車用油圧ブレーキ

「自転車の競技中に油圧式ブレーキのオイル漏れにより転倒した」という相談対応中だが、ＰＬセンターに回付可能か。

・チェーンソー

チェーンソーに関する相談対応中だが、ＰＬセンターの対象製品か。

・薪ストーブ

薪ストーブの不具合についての相談対応中だが、ＰＬセンターに回付可能か。

・ペットボトル

ペットボトルに関して相談したいが、ＰＬセンターの対象製品か。

・シルバーカー

シルバーカーの購入契約の件について、ＰＬセンターでわかるか。

(5)　他機関案内等

・自転車

自転車を購入したので自転車保険に加入したいが、どこに問い合わせればよいか。

・浴そうふた

浴そうふたのサイズ調整用のキャップに斜めタイプのものがあるかどうか、ＰＬセンターでわかるか。

・ビニール手袋

購入した家庭用ビニール手袋の適用範囲について知りたいが、ＰＬセンターでわかるか。

・洗面台

賃貸マンションの洗面台の受け皿の内側がひび割れているが、ＰＬセンターで対応可能か。

・飲料

乳幼児用の飲料に異物が混入していたが、ＰＬセンターで対応可能か。

・携帯電話

携帯電話の充電中の発火事故について相談したいが、ＰＬセンターで対応可能か。

・ファンヒーター

購入したファンヒーターが危険な製品だと思うので申し出たいが、ＰＬセンターで対応可能か。

受付時間　10:00～12:00／13:00～16:00（土・日・祝日を除く）

消費生活用製品PLセンター